

Uloga i zadatak HAKOM-a je prikupljanje podataka i kreiranje baze podataka u cilju stalnog nadzora kretanja tržišta elektroničkih komunikacija Republike Hrvatske.

Izveštaj se temelji na podacima prikupljenim godišnjim upitnicima od svih operatora na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj. U nekim slučajevima HAKOM ne može uvidjeti neispravnosti u izvještajima/podacima sve dok se ne vrši usporedba više uzastopnih razdoblja. Slijedom navedenog HAKOM napominje da su u svim izvještajima moguća manja odstupanja od stvarnih podataka kao i odstupanja godišnjih od tromjesečnih. HAKOM ne preuzima odgovornost za kvalitetu izvještaja s podacima koje dobiva od operatora.

Telefonske usluge u nepokretnoj mreži	2021.	2020.	% promjene 2021./2020.
Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (HRK)	1.083.334.752	1.117.227.282	-3,03%
Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži ¹	1.203.834	1.230.649	-2,18%
Broj korisnika usluge predodabira operatora	35.489	40.425	-12,21%
Ukupni odlazni promet operatora nepokretne javne komunikacijske mreže (min) ²	1.508.115.967	1.719.006.491	-12,27%

¹ Ovaj pokazatelj obuhvaća sve korisnike kojima operator pruža javno dostupnu telefonsku uslugu, bez obzira pruža li operator uz navedenu uslugu i pristup svojoj mreži ili se javno dostupna telefonska usluga pruža putem veleprodajne usluge predodabira operatora (CPS).

² Uključuje trajanje odlaznih poziva iz nepokretne javne komunikacijske mreže prema mrežama svih nacionalnih operatora pokretne i nepokretne javne komunikacijske mreže, trajanje odlaznih poziva prema mrežama međunarodnih operatora, kao i trajanje odlaznih poziva prema brojevima usluga s dodanom vrijednosti.

Telefonske usluge u pokretnoj mreži	2021.	2020.	% promjene 2021./2020.
Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (HRK)	3.670.666.830	3.825.935.505	-4,06%
Broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži ¹	4.402.213	4.375.699	0,61%
Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži ²	102,74%	102,12%	0,61%
Ukupni odlazni promet operatora pokretne javne komunikacijske mreže (min) ³	11.409.111.919	11.325.354.122	0,74%
Trajanje poziva stranaca u <i>roamingu</i> u nacionalnim mrežama (min)	722.783.790	523.156.946	38,16%
Trajanje poziva vlastitih korisnika u <i>roamingu</i> u međunarodnim mrežama (min)	578.334.294	613.857.731	-5,79%
Broj poslanih SMS poruka	1.272.206.851	1.496.629.348	-15,00%
Broj poslanih MMS poruka	8.935.785	10.282.994	-13,10%

¹Aktivnim korisnikom bez pretplatničkog odnosa se smatra korisnik koji je u zadnjih 90 dana barem jednom koristio uslugu u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži ili nadopunio račun putem bona.

² U odnosu na ukupan broj stanovnika

³ Uključuje trajanje odlaznih poziva iz pokretne javne komunikacijske mreže prema mrežama svih nacionalnih operatora pokretne i nepokretne javne komunikacijske mreže, trajanje odlaznih poziva prema mrežama međunarodnih operatora, kao i trajanje odlaznih poziva prema brojevima usluga s dodanom vrijednosti.

Usluga pristupa internetu	2021.	2020.	% promjene 2021./2020.
Ukupan prihod od usluga pristupa internetu (HRK)	5.368.090.235	4.827.977.003	11,19%
<i>Prihod od pristupa internetu putem nepokretne mreže¹</i>	1.865.340.811	1.823.404.519	2,30%
<i>Prihod od pristupa internetu putem pokretne mreže</i>	3.502.749.424	3.004.572.484	16,58%
Broj priključaka širokopojasnog pristupa putem nepokretnih mreža²	1.048.489	1.030.973	1,70%
<i>Broj priključaka putem vlastite bakrene pristupne mreže</i>	420.980	428.469	-1,75%
<i>Broj xDSL priključaka putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji</i>	90.365	121.886	-25,86%
<i>Broj xDSL priključaka putem zajedničkog (dijeljenog) pristupa lokalnoj petlji</i>	8	59	-86,44%
<i>Broj FttX priključaka putem vlastite infrastrukture</i>	157.590	126.614	24,46%
<i>Broj priključaka putem usluge "bitstream" pristupa (xDSL, FttX)</i>	170.826	151.724	12,59%
<i>Broj priključaka putem kabljskih mreža</i>	174.771	168.016	4,02%
<i>Broj priključaka putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži</i>	28.141	28.830	-2,39%
<i>Broj priključaka putem ostalih tehnologija pristupa</i>	5.808	5.375	8,06%
Broj priključaka putem pokretnih mreža (UMTS, HSDPA, i sl.)	4.716.731	4.598.772	2,57%
<i>Broj priključaka putem podatkovnih kartica</i>	562.107	534.367	5,19%
<i>Broj priključaka putem mobilnih telefona³</i>	3.886.221	3.803.826	2,17%
<i>Broj korisnika koji koriste M2M tarife</i>	268.403	260.579	3,00%
Broj korisnika paketa usluga	912.565	912.820	-0,03%
Ukupan promet po svim širokopojasnim pristupnim tehnologijama	2.769.643.280	2.213.177.797	25,14%

¹ Uključuje i prihod od dial up pristupa

² Od 2020. u broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži više se ne pribrajaju priključci kod kojih se usluga pruža putem pokretne mreže isključivo na odabranoj nepokretnoj lokaciji, a koja ne zadovoljava osnovne obveze vezano za garantiranu brzinu. Navedeni su se priključci do sada izvještavali u dijelu broja priključaka putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži te će se slijedom navedenog isti izvještavati u okviru broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže i pripadajućih pokazatelja.

³ Aktivnim priključkom putem mobilnih telefona smatra se priključak putem kojeg je u zadnjih 90 dana barem jednom ostvaren pristup internetu

(GB)		2021.	2020.	% promjene 2021./2020.
	<i>Podatkovni promet u nepokretnim mrežama (GB)¹</i>	1.892.607.425	1.534.158.228	23,36%
	<i>Podatkovni promet u pokretnim mrežama (GB)</i>	877.035.855	679.019.569	29,16%
	Usluga televizije			
	Ukupan prihod od usluga televizije (HRK)	850.507.473	815.767.042	4,26%
	Ukupni broj priključaka kabelaške televizije (KTV)	180.660	180.517	0,08%
	Ukupni broj priključaka televizije utemeljene na internetskom protokolu (IPTV)	449.125	444.129	1,12%
	Ukupni broj priključaka satelitske televizije (SAT TV)	140.058	145.165	-3,52%
	Ukupni broj priključaka zemaljske naplatne TV	103.387	81.170	27,37%
	Broj kućanstava u RH koji koriste samo digitalnu zemaljsku TV ²	607.275	629.524	-3,53%

¹ Uključen i promet putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži (GB)

² Broj kućanstava koji koriste isključivo digitalni zemaljski signal za praćenje nacionalnih televizijskih kanala, odnosno korisnici koji ne koriste usluge kabelaške, satelitske ili IP televizije. **Broj kućanstava u RH koji koriste samo digitalnu zemaljsku TV** = (1.520.026 (broj kućanstava u RH prema zadnjem popisu stanovništva iz 2011. godine) – 2,6% kućanstava bez televizije) - (broj priključaka KTV + broj priključaka IPTV + broj priključaka SAT TV + ukupni broj priključaka zemaljske naplatne TV)